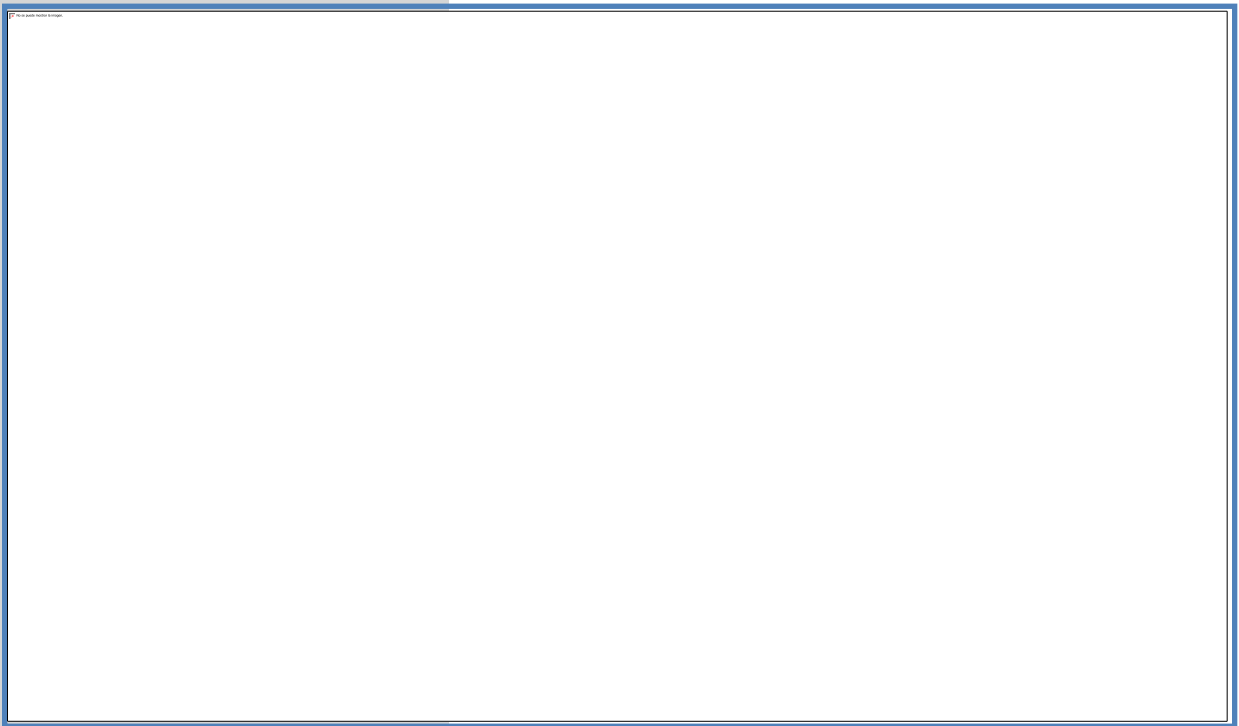



MANUAL PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENTES



GENERALIDADES	4
Propósito	4
Definiciones, siglas y abreviaturas	4
Requerimientos para acceder al sistema de gestión de incidencias.....	4
Definición del sistema de ticket para la gestión de incidencias.....	4
PASOS PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS.....	5
1. Acceso al Centro de Gestión de Incidencias.....	5
1.1. Acceso directo.....	5
1.2. Acceso desde la página de la TRA	6
1.3. Acceso desde el sistema de la TRA.....	7
2. Ingreso al sistema de Gestión de incidencias.....	7
3. Generar reporte de incidencia	8
3.1. Crear nuevo ticket.....	8
3.2. Diligenciar formulario de solicitud	10
3.2.1. Dirigir esta solicitud a	11
3.2.2. Asunto	12
3.2.3. Tipo de solicitud.....	12
3.2.4. Descripción de la solicitud	13
3.2.5. Adjuntar imágenes.....	13
3.2.6. Adjuntar documentos	13
3.2.7. Enviar la solicitud	14
4. Seguimiento de reportes.....	14
4.1. Ingreso al módulo de tickets reportados	14
4.1.1. Estados.....	15
4.1.2. Visualizar respuesta de la solicitud.....	17

	Tarjeta de Registro de Alojamiento - TRA	
RESUMEN		
<p>Este documento describe los pasos a seguir para los prestadores de servicios de alojamiento turístico que soliciten información sobre la Tarjeta de Registro de Alojamiento – TRA, o que tengan inconvenientes en la implementación y requieran soporte técnico a través del sistema de generación de ticket.</p>		

GENERALIDADES

Propósito

El objetivo principal de este documento es brindar información a los prestadores de servicios de alojamiento turístico, sobre el manejo del módulo de gestión de incidentes para soporte técnico a través del sistema de ticket de la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA).

Definiciones, siglas y abreviaturas

Las principales siglas utilizadas a lo largo de este documento son las siguientes:

- ☐ **MINCIT:** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.
- ☐ **PMS:** por sus siglas en inglés (Property Management System), es un sistema o software para administrar y automatizar todas las tareas del establecimiento turístico en un mismo lugar.
- ☐ **RNT:** Registro Nacional de Turismo.
- ☐ **TRA:** Tarjeta de Registro de Alojamiento.
PSAT: Prestador de alojamiento turístico.
- ☐ **TICKET:** es la representación gráfica o elemental del caso que generará en el sistema de gestión como prestador de servicio de alojamiento turístico.
- ☐ **INCIDENCIA:** evento o acontecimiento que ocurre en el medio de un asunto y que tiene con él alguna relación.

Requerimientos para acceder al sistema de gestión de incidencias

- ☐ Número de RNT activo.
- ☐ Conexión a internet estable.

Definición del sistema de ticket para la gestión de incidencias



El sistema de gestión de incidencias es un método que facilita la comunicación entre el área de soporte de la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y los prestadores de servicios de alojamiento turístico (PSAT).

Cuando el PSAT requiere realizar una consulta, sugerencia o notificar incidencias al área de soporte de la TRA, el sistema de ticket le permite crear una línea directa de comunicación; una vez allegada la solicitud al área de soporte, se le responderá a la menor brevedad posible al correo electrónico registrado en la TRA.

El presente manual de sistema de gestión de incidencias aplica para todos los prestadores de servicios de alojamiento turístico (PSAT) definidos en la Ley General de Turismo y sus modificaciones, que tengan el Registro Nacional de Turismo activo, y que se encuentren ubicados en los grupos que se identifican a continuación, atendiendo a la capacidad técnica y operativa:

Grupo 1: los prestadores de servicios de alojamiento turístico que cuenten con infraestructura tecnológica o nube, a través del sistema de gestión desarrollado para alojamiento denominado PMS (Property Management System), con conexión a internet y que hayan autorizado al administrador del PMS para la transmisión de datos a la TRA.

Grupo 2: los prestadores de servicios de alojamiento turístico que cuenten con conexión a internet y sin infraestructura tecnológica

Grupo 3: los prestadores de servicios de alojamiento turístico que no cuenten con infraestructura tecnológica ni conexión a internet.

PASOS PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS

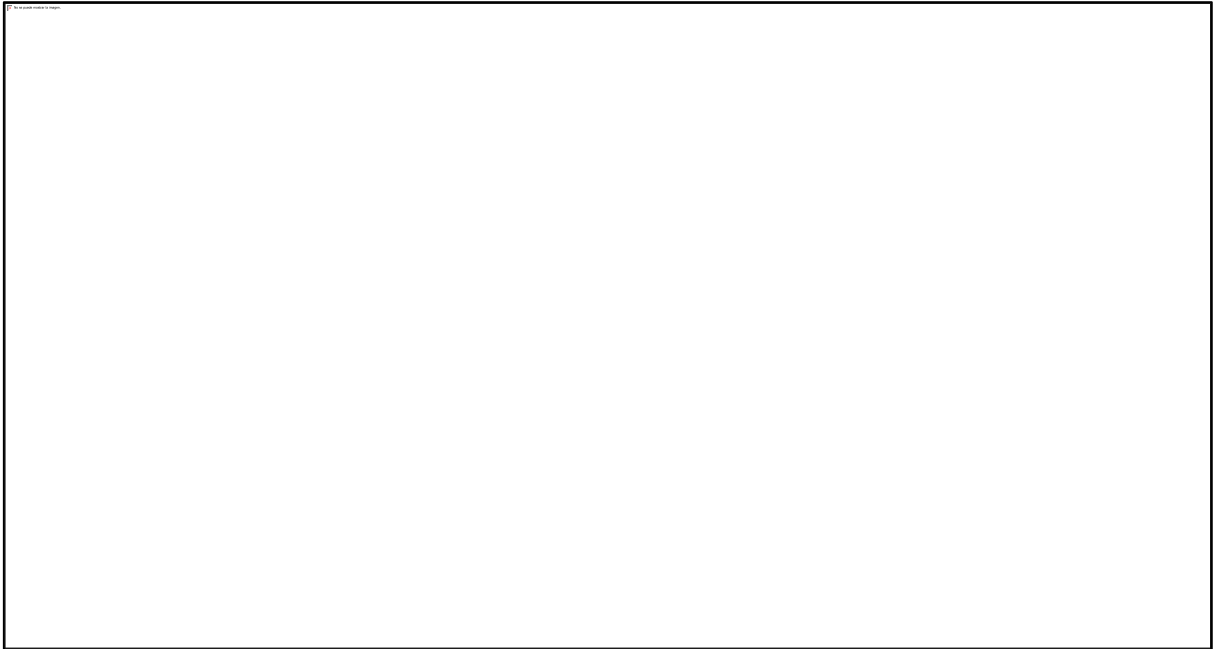
1. Acceso al Centro de Gestión de Incidencias

1. Acceso directo



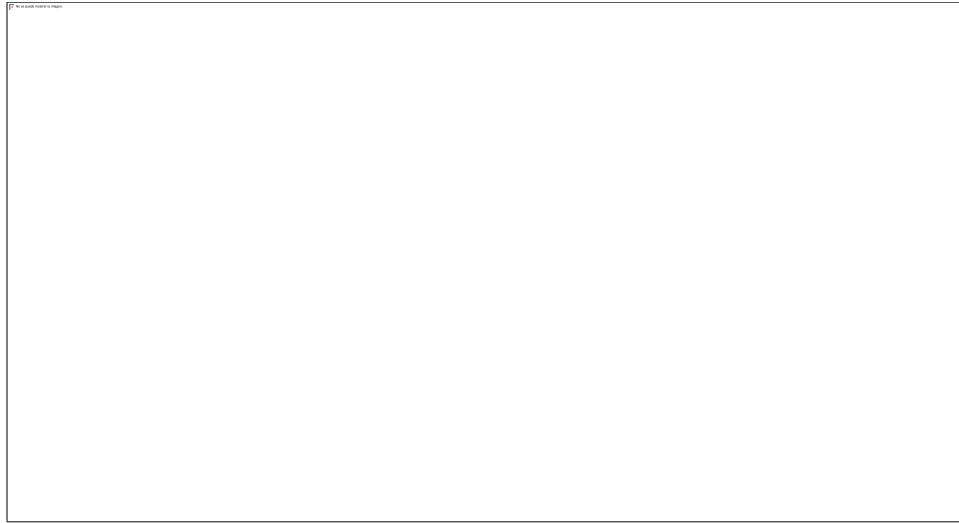
Las incidencias que se presenten en el proceso de implementación de la TRA, pueden ser reportadas directamente al Centro de Gestión de Incidencias a través de la página web: <https://tramincit.gov.co/contactenos>

--> Gestión de incidentes | TRA - Ver 1.5 (mincit.gov.co)



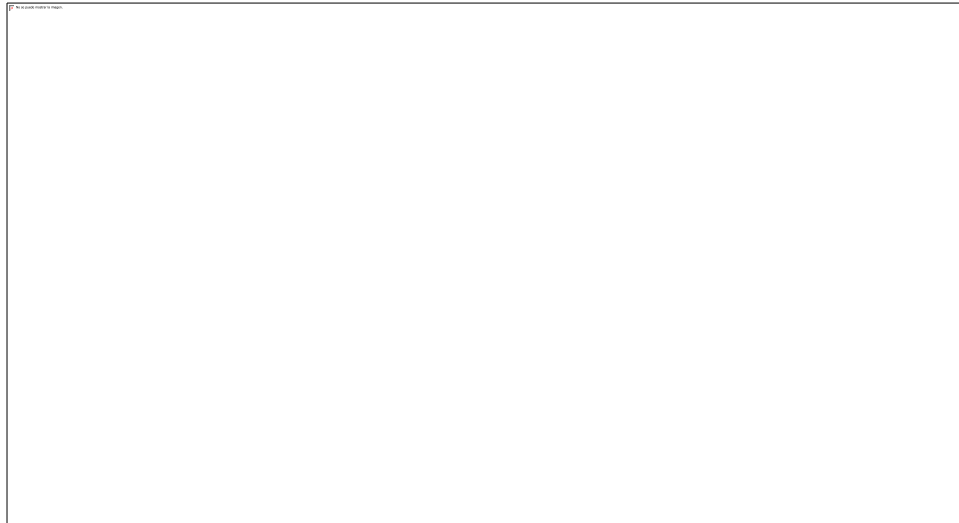
2. Acceso desde la página de la TRA

Ingrese a la página principal de la Tarjeta de Registro de Alojamiento – TRA <https://tramincit.gov.co> --> Inicio | TRA - Tarjeta de Registro de Alojamiento (tramincit.gov.co), ubique la pestaña “CONTÁCTENOS” del menú principal, de clic y posteriormente ingresará al Centro de gestión de incidencias.



3. Acceso desde el sistema de la TRA

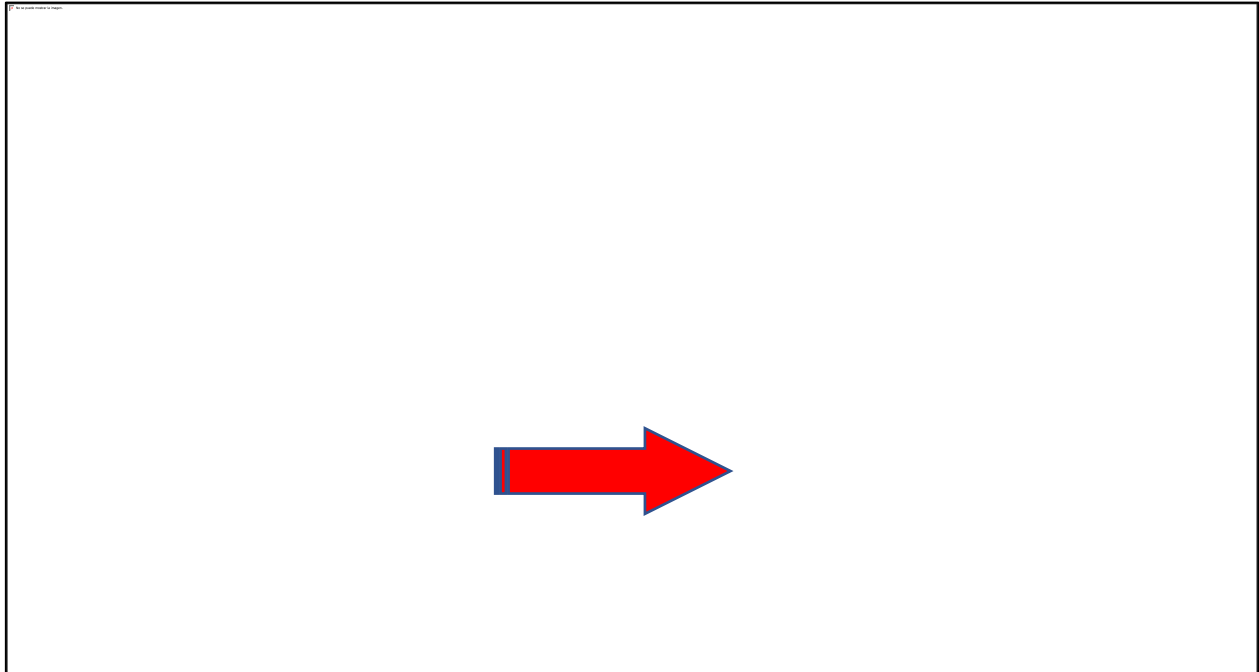
Si se encuentra dentro del sistema de la TRA, ubique la pestaña “Contáctenos” que se encuentra en el menú principal, de clic y posteriormente ingresará al Centro de Gestión de Incidencias.



2. Ingreso al sistema de Gestión de incidencias



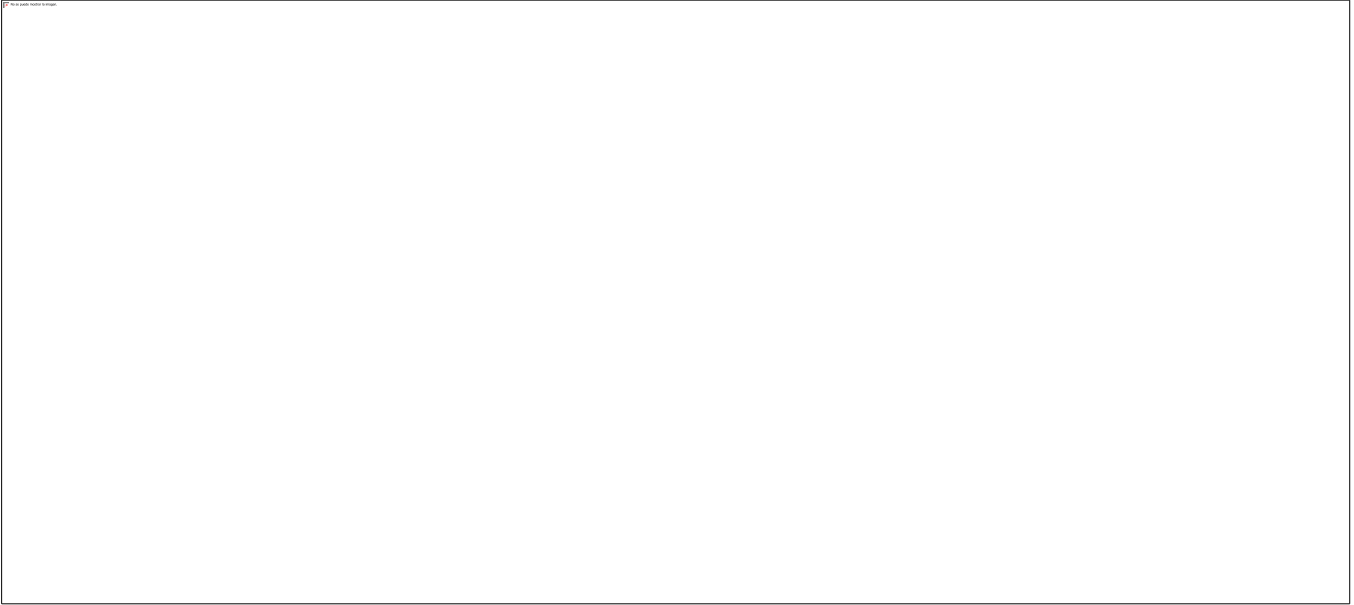
Una vez se encuentre en la página de acceso del Centro de Gestión de Incidencias, registre en los dos campos solicitados el número de RNT activo¹ del alojamiento que presenta la novedad y dé clic en “Ingresar”



3. Generar reporte de incidencia

1. Crear nuevo ticket

Cuando se encuentre dentro del Centro de gestión de incidencias, ubique la sección de tickets que se encuentra en la parte izquierda de la pantalla.



¹ El Registro Nacional de Turismo debe tener estado **ACTIVO** y encontrarse en las categorías de alojamiento turístico.

Posteriormente dé clic en la opción “Abrir un nuevo ticket”.



2. Diligenciar formulario de solicitud

Para tener en cuenta:

1. Un asterisco rojo ubicado al lado derecho del fraseo, indica que es un campo obligatorio de diligenciar dentro del formulario. Si falta información no podrá guardar el ticket.
2. Si su registro es una novedad con respecto al sistema de la TRA, describa detalladamente el proceso que está realizando y adjunte una imagen que permita verificar el incidente.



1. Dirigir esta solicitud a

En este campo se debe dar clic en la opción “**Seleccionar**” para elegir el área a la cual se debe enviar la incidencia.



Se desplegará un cuadro de diálogo. Seleccione “**Tarjeta de Registro de Alojamiento**” que es el área a la cual pertenece la incidencia.



2. Asunto

Indique con una frase el motivo principal de la incidencia.

Asunto *

Escriba el asunto relacionado con su solicitud

3. Tipo de solicitud

Se refiere al tema a que pertenece la incidencia. Elija la opción que se adecúe a la novedad que se le ha presentado.

Tipo de solicitud *

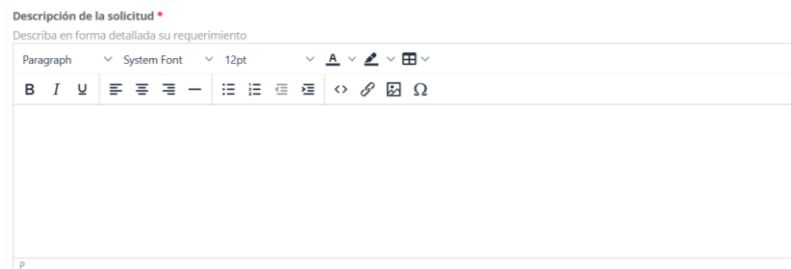
Por favor seleccione

Por favor seleccione

- Realizar otro tipo de consulta
- Reportar otro tipo de incidencia
- Problemas con solicitud de contraseña
- Problemas con solicitud de TOKEN
- No sé a qué grupo pertenezco
- Acceder a un video o capacitación virtual
- Página web de la TRA - No disponible
- Error al transmitir la Información Grupo 1
- Error al diligenciar el formulario web Grupo 2
- Error al cargar plantilla del Grupo 3

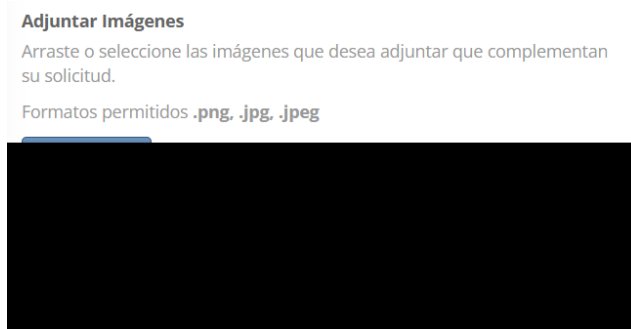
4. Descripción de la solicitud

Registre las observaciones, inconvenientes y dudas referentes a la novedad presentada. Describa la situación con detalle suficiente para que sea lo más clara posible; de tal manera que permita comprender la solicitud y ofrecer una respuesta satisfactoria.



5. Adjuntar imágenes

En esta área podrá adjuntar imágenes en formatos “.png, .jpg, .jpeg” a través de la opción “Añadir ficheros”. Busque la imagen en su equipo o dispositivo y dé doble clic sobre el archivo. Adjunte imágenes que permitan visualizar y comprender la solicitud.



6. Adjuntar documentos

En esta área tendrá la posibilidad de adjuntar documentos en formatos de “Word, Excel, pdf, bloc de notas” para complementar la solicitud. A través de la opción “Añadir ficheros”, busque la imagen en su equipo o dispositivo y dé doble clic sobre el archivo. Se recomienda que los documentos no requieran contraseña.



Adjuntar documentos

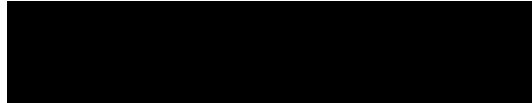
Arraste o seleccione los documentos que desea adjuntar que complementan su solicitud.

Formatos permitidos *.docx, .msg, .pdf, .xlsx, .txt*



7. Enviar la solicitud

Una vez finalice el diligenciamiento del formulario, ubique el botón verde en la parte inferior izquierda de la pantalla “Realizar solicitud” y dé clic sobre él.

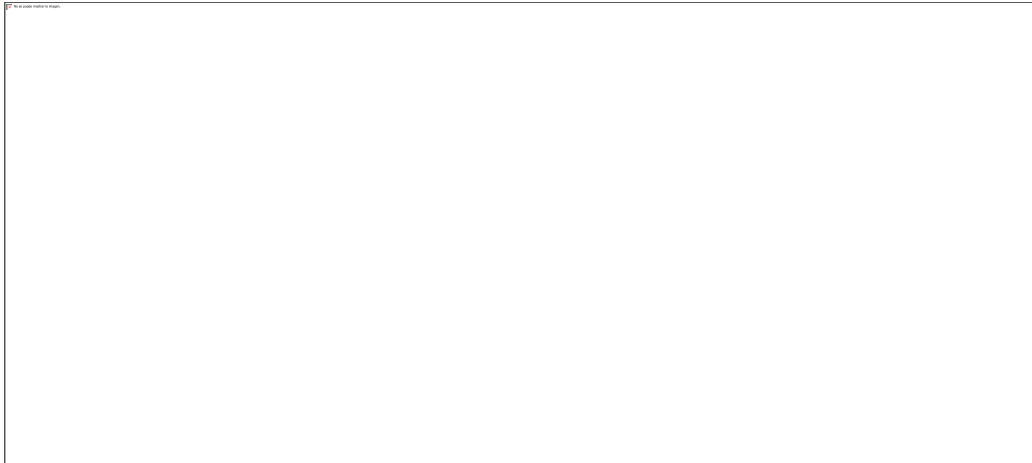


4. Seguimiento de reportes

Los -PSAT₇ pueden realizar seguimiento a las solicitudes registradas con el RNT dentro del Centro de Gestión de Incidencias.

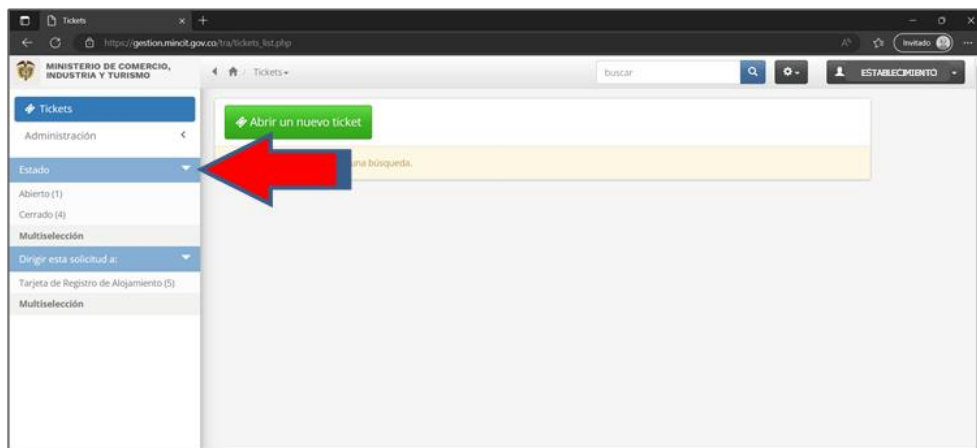
1. Ingreso al módulo de tickets reportados

En el menú ubicado al costado izquierdo de la pantalla, dar clic en la opción de “Tickets”.



Aparecerá un nuevo menú “Estados” ubicado al costado izquierdo de la pantalla, donde se brinda la opción de consultar los tickets, según su estado actual de respuesta:

1. Abiertos: sin respuesta.
2. Pendientes: gestión realizada, pendiente de respuesta.
3. Cerrado: con respuesta por parte de soporte de la TRA.



1. Estados

Una solicitud podrá pasar por los siguientes estados:

1. Estado abierto

La solicitud fue radicada con éxito y enviada al área de soporte de la TRA.

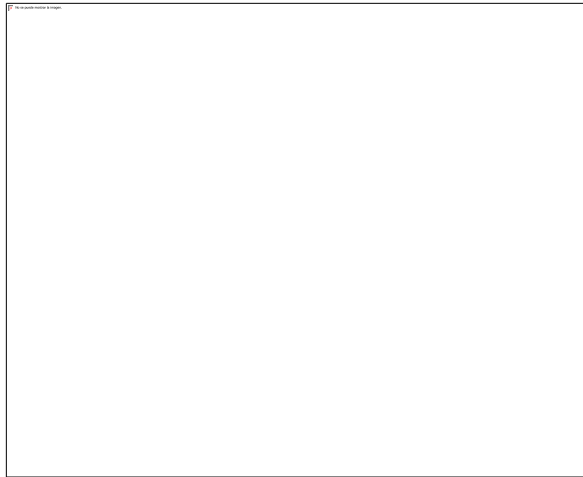
2. Estado pendiente



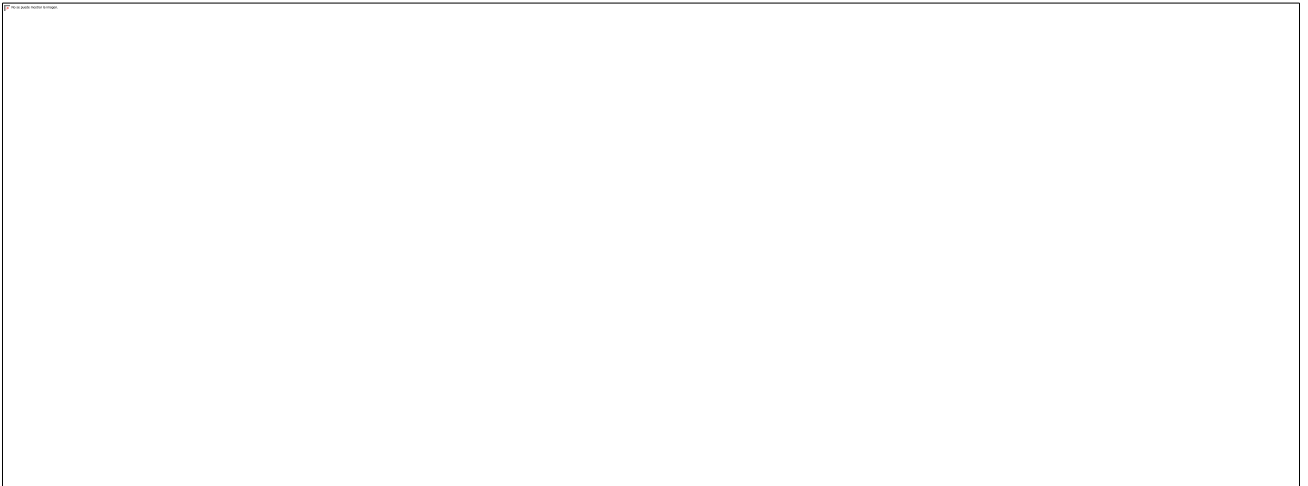
La solicitud se encuentra en seguimiento y validación por el área de soporte de la TRA.


3. Estado cerrado

Cuando la solicitud ya ha sido resuelta y cuenta con una respuesta por parte del área de soporte de la TRA. Una vez la solicitud sea cerrada, ya no se podrá usar este ticket y si desea hacer otra solicitud acerca de este ticket, tendrá que abrir una nueva solicitud.



Una vez se selecciona el estado que se desea consultar, se visualizará la lista de las solicitudes generadas en orden cronológico, con los datos de registro correspondiente para cada uno:



1. **Acceso solicitud** : Al hacer clic, podrá ver los detalles del reporte.
2. **Ticket:** Número de ticket asignado a la solicitud registrada.
3. **Fecha ticket:** Fecha y hora a la que se registró la solicitud.



4. **Dirigir esta solicitud a:** Área a la cual pertenece la solicitud. Por defecto serán remitidos a la Tarjeta de Registro de Alojamiento
5. **Asunto:** Breve frase con el motivo principal de la solicitud.
6. **Descripción de la solicitud:** Vista previa del detalle de la novedad reportada.
7. **Adjuntar imágenes:** Archivos soporte de imagen cargados en la solicitud.
8. **Adjuntar documentos:** Archivos soporte tipo documento cargados en la solicitud.
9. **Correo de respuesta:** Correo electrónico, al cual llega la respuesta a la solicitud.
10. **Estado:** Refleja el proceso actual de la solicitud (abierto, pendiente, cerrado).

1. Visualizar respuesta de la solicitud

Una vez la solicitud pase a estado "Cerrado", podrá visualizar la respuesta dando clic en ícono de la lupa donde se mostrará el detalle de la solicitud.



El cuadro de dialogo que se abrirá, le permitirá ver la información relacionada con la cual el área de soporte de la TRA respondió a la solicitud presentada, incluyendo los anexos en el caso que aplique.

